

A Telenor Magyarország Zrt. az alábbiakban adja meg a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti, **hálózati szolgáltatásminőségi** követelményekre vonatkozóan **2019. január 1. és 2020. január 1. között** a közcélú mobil rádiótelefon (hangalapú és mobilinternet) szolgáltatásra vállalt célértékeket és azok teljesülésére vonatkozó adatokat:

minőségi mutató neve	minőségi mutató meghatározása	célérték	teljesítési érték
új előfizetői hozzáférési pont létesítések és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének ideje	<p>a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje, napokban kifejezve (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ visszavont megrendelések, ▪ számhordozási esetek, ▪ azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. kártyás szolgáltatás), ▪ ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre, ▪ azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre. 	14 nap	1 óra
hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje	<p>hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje, órában kifejezve</p> <p><u>Minőségi panasz:</u> a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p><u>Hibabejelentés:</u> a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz meg, és a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak vagy a hálózat meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p><u>Hibabehatárolás:</u> az Előfizető által bejelentett problémák okának felderítése a rendelkezésre álló eszközök segítségével.</p> <p><u>Hibaelhárítás:</u> a hibabehatárolás során felderített hiba hálózatra gyakorolt hatásának megszüntetése, az előfizetők/felhasználók számára érzékelhető korábbi állapot visszaállítása.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a végberendezés hibája; ▪ a hibaelhárításhoz harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges – e hozzájárulás 	71 óra	m.telefon: 6,4 óra m.internet 47,8 óra

	<p>beszerzéséig eltelt idő;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ az Előfizető kéri a javítás elhalasztását – a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel egyeztetett újabb időpontig eltelt idő; ▪ a Szolgáltató érdekkörén kívül elő okból válik alkalmatlanná a hibaelhárításra az Előfizetővel leegyeztetett időpont – a Szolgáltatóval korábban leegyeztetett, utóbb alkalmatlanná vált időponttól a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő; ▪ a Szolgáltató besugárzási (lefedettségi) területén kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. 		
<p>bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének ideje</p>	<p>a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesítendő határideje, napokban kifejezve</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel), ▪ számla kiállításával, ▪ hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. 	20 nap	7 nap
<p>a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása</p>	<p>a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve</p> <p>A rádiótelefon-rendszer bázisállomásainak összesített meghibásodási idejének és az összes bázisállomás teljes elvi üzemidejének aránya az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szüneteltetése, ▪ az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés, ▪ Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés. 	98 %	99,63%
<p>telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya*</p>	<p>a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén. A bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ az ügyintéző bejelentkezését követően lefolytatott beszélgetés időtartama ▪ a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, ▪ az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. 	60 %	85,10%

sikeres hívások aránya*	<p>a sikeres hívások aránya, százalékban kifejezve</p> <p>A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívás számához képest. Sikeresnek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról szabványos válaszjel útján (pl. foglaltsági hang, csengetési hang) információt kap.</p>	98 %	99,36 %
hívás-felépítési idő*	<p>a hívás-felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje</p> <p>A hívás felépítési ideje egy adott időtartam: a kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került („tárcsázás”), és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági vagy csengetési hangját, illetve válaszjelzését.</p>	GSM: 8 mp UMTS: 6 mp LTE (CSFB): 8 mp	GSM: 6,13 UMTS: 5,04 LTE(CSFB) : 3,19
sikeres SMS-továbbítás aránya	<p>sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve</p> <p>A Szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított SMS-ek aránya százalékban.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kikapcsolt végberendezés - végberendezés hibája, vagy nem megfelelő beállítása. 	99,5 %	99,64 %

* Kizárólag hangalapú szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.